Research Paper | Commerce | E-ISSN No : 2454-9916 | Volume : 9 | Issue : 9 | September 2023

भारतीय डिजिटल बैंकिंगः एक परिचय

डo सन्त कुमार मीणा[1], डo पूजा तरुण[2]

[1] सहायक आचार्य, राजकीय महाविद्यालय बूंदी
[2] सहायक आचार्य, बाबा गंगादास राजकीय महिला महाविद्यालय शाहपुरा, जयपुर

ABSTRACT

भारतीय बैंकिंग प्रणाली में पारदर्शिता, समय की बचत, आसान एवं सुविधाजनक कार्यप्रणाली, भ्रष्टाचार पर लगाम, वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए डिजिटल बैंकिंग के क्षेत्र में कई महत्वपूर्ण कदम उठाए गए। इस लेख में भारतीय डिजिटल बैंकिंग की शुरुआत से लेकर वर्तमान एवं भविष्य में अपनाई जाने वाली नई बैंकिंग तकनीकों के बारे में वर्णन किया गया है। इस लेख के माध्यम से डिजिटल बैंकिंग से बैंकिंग प्रणाली में क्रांति, इसकी समस्याएं एवं उनको हल करने के लिए अपनाएं जाने वाले उपायों की जानकारी दी गई है। यह लेख बताता है कि बैंक एवं ऑनलाइन डिजिटल बैंकिंग के नए–नए आयाम को सावधानीपूर्वक उपयोग करके निर्धारित लक्ष्य को किस प्रकार प्राप्त कर सकते हैं? किस तरह भारतीय बैंकिंग को विश्व की बैंकिंग से जोड़ें रखा जा सकता है तथा भारतीय अर्थव्यवस्था की मौद्रिक नीति के सफल संचालन में अपना योगदान दिया जा सकता है।

KEYWORDS: ऑनलाइन बैंकिंग, वित्तीय समावेशन, डिबीयू,

INTRODUCTION

डिजिटल बैंकिंग का सामान्य अर्थ डिजिटल माध्यम से बैंकिंग कार्य करना है डिजिटल माध्यम से तात्पर्य लैपटॉप, टेबलेट, व्यक्तिगत कंप्यूटर एवं स्मार्टफोन से है जिनके द्वारा इंटरनेट का उपयोग करते हुए बैंकिंग कार्य किए जा सकते हैं जैसे यूपीआई, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग यह सब डिजिटल बैंकिंग के माध्यम है इन माध्यमों का उपयोग कर ग्राहक बिना बैंक शाखा गए बिना कागजी आवेदन पत्र जैसे चेक बुक, पे इन स्लिप, डिमांड ड्राफ्ट आदि का उपयोग किए ही अकाउंट खुलवाने से लेकर लेनदेन करना, बैलेंस की जांच करना, धन हस्तांतरण करना, खाते का विवरण पीडीएफ प्रारूप में डाउनलोड करना, पासबुक प्रिंट करना, ऑनलाइन निवेश करना, लोन लेना जारी किए गए पेमेंट को रोकने के लिए निर्देश देना, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड के लिए आवेदन करना एक्स तथा बिल पेमेंट जैसी सुविधाओं का लाभ ले सकता है सूचना प्रौद्योगिकी क्रांति के पश्चात भारतीय बैंकिंग प्रणाली ना केवल बैंक बल्कि ग्राहक के लिए भी लाभप्रद रही है इसमें भौतिक लेनदेन की आवश्यकता नहीं है केवल हाथ में डिवाइस/उपकरण के माध्यम से कार्य संपन्न हो जाता है यही डिजिटल बैंकिंग है।

डिजिटल बैंकिंग दौर

डिजिटल बैंकिंग की शुरुआत स्वचालित मुद्रा गणक (एटीएम) से कहीं जा सकती है किंतु डिजिटल बैंकिंग की पूर्णरूपेण शुरुआत 1980 के बाद कंप्यूटर युग में ऑनलाइन सेवाएं देने की पेशकश को माना जाता रहा है सूचना प्रौद्योगिकी के नए–नए आयामों एवम तकनीकी विकास के साथ–साथ भारतीय बैंकिंग प्रणाली भी बेहतर होती गई। विश्व का पहला डिजिटल बैंक "मिन्ना" (जापान) है 1 जुलाई 2015 को देश के प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी ने समाज एवं अर्थव्यवस्था को डिजिटल रूप से सशक्त करने के लिए डिजिटल इंडिया कार्यक्रम की शुरुआत की इसके पश्चात प्रधानमंत्री नरेंद्र मोदी ने 8 नवंबर 2016 को विमुद्रीकरण की घोषणा की जिसके अनुसार 500 तथा एक हजार रुपए के नोट चलन से बाहर कर दिए गए तथा नई मुद्रा की छपाई की गई इस दौरान देश के कई बैंकों ने डिजिटल बैंकिंग तथा ऑनलाइन भुगतान को बढ़ावा देने हेतु यूपीआई यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस की सुविधा शुरू कर दी थी। भारत में इन दो महत्वपूर्ण निर्णय के पश्चात भी डिजिटल बैंकिंग कुछ खास प्रभावित नहीं हुई भारतीय जनता नगद जमा एवं नगद भुगतान को ही ज्यादा प्राथमिकता देना पसंद कर रही थी किंतु कोरोना काल (31 मार्च 2020 लॉक डाउन की घोषणा) के दौरान लगभग हर व्यक्ति डिजिटल बैंकिंग से स्वतः ही जुड़ गया कोरोना काल के दौरान जनता डिजिटल चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं लेने को बाध्य हुई और उन्होंने सुविधाजनक, समय की बचत, आसान कार्यप्रणाली के लाभ होने से डिजिटल बैंकिंग को अपना लिया ।आज देश का लगभग हर छोटा बड़ा व्यापारी चाहे सब्जी के ठेले वाला, आइसक्रीम बेचने वाला घर बैठे व्यक्ति जिसको बिजली का बिल अदा करना है या दूर पढ़ रहा विद्यार्थी जिसको धन की आवश्यकता है सभी डिजिटल बैंकिंग का लाभ ले रहे हैं। एक सर्वे के मुताबिक कोविड–19 के समय =उपयोगकर्ता डिजिटल बैंकिंग का इस्तेमाल कर रहे हैं डिजिटल बैंकिंग के आंकड़ों की बात करें तो 2021 में भारत के 48.605 बिलियन रियल टाइम ऑनलाइन ट्रांजैक्शन थे जो कि चीन से 2.6 गुना ज्यादा है भारत ने इस रिकॉर्ड में चीन को काफी पीछे छोड़ दिया है इसी तरह कुल ग्लोबल रियल टाइम ऑनलाइन ट्रांजैक्शन में 40टक्का हिस्सा केवल भारत के ट्रांजैक्शंस का है। 2023 तक भारत में 61000 मिलियन डिजिटल पेमेंट ट्रांजैक्शन हुए जबकि चीन दूसरे स्थान एवं अमेरिका तीसरे स्थान पर है।

भारत में डिजिटल बैंक की शुरुआत

सर्वप्रथम 10 फरवरी 2015 में आईसीआईसीआई ने प्रथम डिजिटल बैंक के रूप में "पाकेट्स" नामक डिजिटल ई–वालेट एप्लीकेशन जारी किया जिसका उपयोग किसी भी बैंक का ग्राहक धन हस्तांतरण, बिल भुगतान, मोबाइल रिचार्ज तथा अन्य भुगतान एवं हस्तांतरण संबंधी कार्यों के लिए कर सकता है इसके लिए कोई भी व्यक्ति अपने स्मार्टफोन में गूगल प्ले स्टोर से यह एप डाउनलोड कर सकता है।

देश के कई बड़े वाणिज्यिक बैंकों के अलावा ऑनलाइन बेंकिंग प्लेटफार्म भी डिजिटल बैंकिंग का कार्य कर रहे हैं जैसे फोन पे, पेटीएम, गूगल पे, अमेजन ऑनलाइन बेंकिंग तथा डिजिटल भुगतान यूपीआई एवं डिजिटल वॉलेट के माध्यम से किया जाता है।

डिजिटल बैंकिंग के नए आयाम

- आरबीआई ने 2021 तक डिजिटल लेनदेन को 10टक्का से 15टक्का तक बढ़ाने का लक्ष्य निर्धारित किया है।
- प्रतिदिन डिजिटल लेनदेन का सरकारी लक्ष्य एक अरब रुपए तक का है।
- भारत के प्रधानमंत्री ने 2022–23 के केंद्रीय बजट भाषण में देश की आजादी के 75 वर्ष पूर्ण होने के उपलक्ष में 75 जिलों में जिला मुख्यालयों पर डिबीयू (डिजिटल बैंकिंग इकाइयां) स्थापित करने की घोषणा की है। 16 अक्टूबर 2022 को प्रधानमंत्री द्वारा जम्मू कश्मीर में दो डिजिटल बैंकिंग इकाइयों का उद्घाटन कर शुरुआत की गई ये डिबीयू 365'24'7 दिन "बैंकिंग एक योर डोर" के रूप में अपनी डिजिटल बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करेंगी। यह इकाइयां अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के द्वारा विशेष स्थाई जमा व्यवसाय इकाई या हब

Copyright© 2023, IERJ. This open-access article is published under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License which permits Share (copy and redistribute the material in any medium or format) and Adapt (remix, transform, and build upon the material) under the Attribution-NonCommercial terms.

के रूप में कार्य करेंगी जिसमें एक छत के नीचे एटीएम मशीन, किओस्क, यूपीआई, हैण्ड टू हैण्ड ऋण सुविधा स्थाई जमा खाता आवर्ती जमा खाता रियल टाइम ग्रॉस सेटेलमेंट जैसी सुविधाएं ग्राहकों को प्रदान करेंगी।

11 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक 12 निजी क्षेत्र के बैंक 1 लघु वित्त बैंक कुल 24 बैंक डिजिटल बैंकिंग इकाइयों का संचालन करेंगे। 75 जिलों की 75 डिजिटल बैंकिंग इकाइयां नीचे दी गई टेबल के अनुसार आवंटित की गई है–

क्र.सं.	राज्य	जिले	बैंक की डिजिटल बैंकिंग यूनिट
1.	अंडमान निकोबार	पोर्ट ब्लेयर	स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया
2.	आंध्र प्रदेश	ईस्ट गोदावरी, मचिलिपतम	यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया
3.	अरुणाचल प्रदेश	पापुमपरे	यस बैंक
4.	आसाम	बोंगैगओं, बक्सा	पंजाब नेशनल बैंक, स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया
5.	बिहार	पटना	लघु वित्त बैंक
6.	चंडीगढ़	चंडीगढ़ ग्रामीण	एचडीएफसी बैंक
7.	छत्तीसगढ़	बालोद, महासम्मंद	स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया
8.	दादरा नगर हवेली दमन एंड दिउ	सिलवासा	बैंक ऑफ़ बड़ोदा
9.	गोवा	दक्षिण गोवा	स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया
10.	गुजरात	वडोदरा, मेहसाणा, सूरत	बैंक ऑफ़ बड़ोदा, कोटक महिंद्रा बैंक
11.	हरियाणा	फरीदाबाद	एचडीएफसी बैंक
12.	हिमाचल प्रदेश	सोलन	इंडियन ओवरसीजबैंक
13.	जम्मू–कश्मीर	जम्मू, श्रीनगर	जम्मू & कश्मीर बैंक
14.	झारखंड	पूर्वी सिंघ्भुम, रांची	बैंक ऑफ़ इंडिया, लघु वित्त बैंक
15.	कर्नाटक	बंगलुरु ग्रामीण, रायचूर, मंगलुरु, म्सुरु	केनरा बैंक, कर्नाटका बैंक
16.	केरल	एर्नाकुलम, थ्रिस्सुर, पलक्कड़	केनरा बैंक, साउथ इंडियन बैंक, यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया
17.	लद्दाख	लेह,	बैंक ऑफ़ बड़ोदा
18.	लक्षद्वीप	कावरती	केनरा बैंक
19.	मध्य प्रदेश	होशंगाबाद, इंदौर, सागर	एक्सिस बैंक, बैंक ऑफ़ बड़ोदा, यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया
20.	महाराष्ट्र	औरंगाबाद, सतारा, नागपुर	बैंक ऑफ़ महाराष्ट्र, यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया
21.	मणिपुर	काकचिंग,	स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया
22.	मेघालय	री भोई	स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया
23.	मिजोरम	ऐज़्ल	पंजाब नेशनल बैंक
24.	नागालैंड	कोहिमा, दीमापुर	आईसीआईसीआई बैंक, आईडीएफसी cSad
25.	दिल्ली	दक्षिण दिल्ली	इंडियन बैंक
26.	उड़ीसा	पूरी, खुर्दा, कोंझार, कटक	यूको बैंक, बैंक ऑफ़ इंडिया,आईडीएफसी बैंक
27.	पांडुचेरी	पांडुचेरी, करैकल	आईसीआईसीआई बैंक, इंडियन बैंक
28.	पंजाब	फरीदकोट, लुधियाना, जालंदर	पंजाब सिंध बैंक, इन्दुस्लैंड बैंक
29.	राजस्थान	बूंदी, भीलवाड़ा, कोटा, करोली	एक्सिस बैंक, बैंक ऑफ़ बड़ोदा
30.	सिक्किम	पूर्वीसिक्किम, उतरी सिक्किम, वेस्ट सिक्किम	स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया
31.	तमिलनाडु	करुर, थंजावुर, विरुध्नगर, चेंगलपट्टू	आईसीआईसीआई बैंक, इंडियन ओवरसीजबैंक, इन्दुस्लैंड बैंक, केनरा बैंक
32.	तेलगाना	खम्मम,जंगों, राजन्ना	सिटी यूनियन बैंक, स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया
33.	त्रिपुरा	गोमती, वेस्ट त्रिपुरा	पंजाब नेशनल बैंक, यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया
34.	उत्तर प्रदेश	वाराणसी, कानपुर देहात ग्रामीण,लखनऊ, झाँसी,	बैंक ऑफ़ बड़ोदा, इंडियन बैंक, पंजाब नेशनल बैंक
35.	उत्तराखंड	देहरादून, हरिद्वार	आईसीआईसीआई बैंक, एचडीएफसी बैंक
36.	पश्चिमी बंगाल	उतरी परगानस, दक्षिण परगानस	फेडरल बैंक, एचडीएफसी बैंक

स्रोत रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया

- 1 नवंबर 2022 को रिजर्व बैंक ने केंद्रीय बैंक डिजिटल करेंसी (ब्लक्) डिजिटल रुपी पायलट योजना के रूप में लांच किया है जिसमें केन्द्रीय बैंक की मुख्य भूमिका रहेगी यह डिजिटल रुपी (ई–रुपी) मुंबई, नई दिल्ली, बंगलुरु तथा भुवनेश्वर में आठ बैंकों के माध्यम से वितरित की जाएगी यह 8 बैंक स्टेट बैंक ऑफ इंडिया, आईसीआईसीआई बैंक, यस बैंक, आईडीएफसी बैंक, बैंक आफ बड़ौदा, यूनियन बैंक आफ इंडिया, एचडीएफसी तथा कोटक महिंद्रा बैंक है इनमें डिजिटल रुपी के माध्यम से ही खाते से लेन–देन किए जा सकेंगे।

डिजिटल बैंकिंग के लाभ

डिजिटल बैंकिंग से भारतीय अर्थव्यवस्था को बहुत लाभ हुआ है बैंकिंग क्षेत्र में वित्तीय समावेशन का लक्ष्य डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से प्राप्त करने में काफी योगदान मिला है। डिजिटल बैंकिंग से ग्राहक को भी काफी सुविधा हुई है डिजिटल बैंकिंग के लाभों को कई भागों में बांटा जा सकता है जैसे अर्थव्यवस्था को लाभ, बैंकिंग प्रणाली को लाभ, बैंक को लाभ तथा ग्राहक को लाभ आदि।

बैंक को लाभ

- समय की बचत
- सुविधाजनक कार्यप्रणाली
- ग्राहकों की कतार नहीं
- विकसित एवं उन्नत बैंकिंग प्रणाली
- तकनीकी शिक्षित
- भौतिक व्ययों में कमी
- कम लागत

ग्राहक को लाभ

- सुविधाजनक
- समय की बचत
- कतार में लगने की आवश्यकता नहीं
- बीमार दिव्यांग ग्राहक घर बैठे डिजिटल बैंकिंग का लाभ ले सकता है
- 365 दिन डिजिटल बैंकिंग के कार्य होने से कार्य में रुकावट की संभावना कम

डिजिटल बैंकिंग के दौरान उत्पन्न समस्याएं

- ऑनलाइन ठगीः डिजिटल बैंकिंग का सबसे बड़ा दोष यह है कि इसमें ग्राहक के साथ ठगी होने की संभावनाएं अधिक रहती हैं और इससे एक गलती होने पर ग्राहक की सारी जमा पूंजी ठग धोखे से अपने खाते में हस्तांतरण कर लेते हैं।
- ऑनलाइन धन हस्तांतरण में अनेक बार भुगतान पूरा नहीं हो पाता है और कस्टमर केयर से बार–बार फोन करने पर भी समस्या का समाधान होने में 2से 7 कार्य दिवस लग जाते हैं जिससे कार्य में विलंब होता है।
- शिक्षा के अभाव में तथा सभी ग्राहकों के पास स्मार्टफोन के अभाव में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं में रुकावट आती है।
- ज्ञान एवं जागरूकता की कमी
- इंटरनेट सुविधा की कमी
- बिजली की पर्याप्त आपूर्ति नहीं होने से डिजिटल बैंकिंग सेवाएं बाधित होती है
- कई बार केवाईसी (नो योवर कस्टमर) पूर्ण नहीं होने से समस्या
- नगद जमा प्लेटफार्म उपलब्ध नहीं होने के कारण केवल स्थानीय शाखा या एटीएम मशीन के पास नगद जमा मशीन होने पर ही नगद जमा कराया जा सकता है।
- अन्य

डिजिटल बैंकिंग की समस्याओं को दूर करने के उपाय

- ऑनलाइन ठगी से बचने हेतु आरबीआई एवं अन्य बैंकों द्वारा समय–समय पर दिशा निर्देश एवं मैसेज के माध्यम से जागरूक किया जाता है कि अपना यूज़र आईडी/ पासवर्ड/कार्ड नंबर/पिन/सीवीवी/ओटीपी अन्य व्यक्ति के साथ साझा ना करें इसका विशेष ध्यान रखे।
- डिजिटल बैंकिंग शिक्षा का प्रचार प्रसार किया जाए
- इंटरनेट तथा बिजली की पर्याप्त पूर्ति उपलब्ध करवाई जाए
- ट्रांजेक्शन में रुकावट आने पर कस्टमर केयर के द्वारा समस्या का तुरन्त समाधान किया जाना चाहिए।
- निजी जानकारी सोशल मीडिया पर शेयर करने से बचना चाहिए
- यूजर आईडी/पासवर्ड को अपने स्मार्टफोन में स्टोर होने से बचने के लिए फोन में 'आटो सेव' या 'रिमेम्बर' को डिसएबल कर देना चाहिए।
- 75 जिलों में जिला मुख्यालय पर खोली गई डिजिटल बैंकिंग इकाइयां वित्तीय समावेशन के उद्देश्य से खोली गई है किंतु इन्हें बैंकिंग सेवाओं रहित स्थानों पर खोला जाना चाहिए था जिससे अधिक व्यक्ति बैंकिंग सेवाओ से जुड़ पाते।

उपसंहार

यह लेख भारतीय डिजिटल बैंकिंग का परिचय देते हुए वर्तमान डिजिटल बैंकिंग एवं भविष्य मुखी डिजिटल बैंकिंग की सेवाओं के बारे में निष्कर्ष करते हुए स्पष्ट करता है कि भारतीय डिजिटल बैंकिंग ऑनलाइन ट्रांजैक्शन के मामले में विश्व में प्रमुख है। भारतीय डिजिटल बैंकिंग अपने नए– नए आयामों से वित्तीय समावेशन के लिए एक महत्वपूर्ण कड़ी का कार्य कर रही है किंतु डिजिटल बैंकिंग व्यवस्था को अपनाने में कुछ बाधाएं एवं सीमाएं हैं जिनको सरकारी स्तर एवं निजी स्तर पर दूर कर समुचित डिजिटल बैंकिंग प्रणाली को एक नई दिशा दी जा सकती है तथा मौद्रिक नीति के सफल संचालन के क्रियान्वयन की महत्वपूर्ण भूमिका निभाकर भारतीय डिजिटल बैंकिंग भारतीय अर्थव्यवस्था को सुदृढ़ बनाने में काफी योगदान दे सकती है।

संदर्भ

1. गुप्ता, विशिष्ट, शर्मा "भारतीय बैंकिंग एवं वित्तीय व्यवस्था" आरबीडी पब्लिशिंग हाउस।
2. हैंडबुक ऑफ स्टेटिस्टिक्स ऑन इंडियन इकोनामी , (भारतीय रिज़र्व बैंक)।
3. समाचार पत्र दैनिक भास्कर, राजस्थान पत्रिका आदि।
4. साप्ताहिक, मासिक प्रतियोगिता दर्पण पत्रिका